

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendapatan Negara Indonesia berasal dari dua sumber. Sumber pertama yaitu pendapatan yang berasal dari dalam negeri dan sumber kedua yaitu yang berasal dari luar negeri. Berdasarkan Laporan yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2018, pendapatan negara yang diperoleh dari sektor pajak sebesar 1.618,1 Triliun rupiah atau sebesar 85.4% dari total penerimaan pendapatan negara (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018). Sehingga membuat sektor pajak menjadi sumber pendapatan negara dalam negeri yang terbesar dan pendapatan dalam negeri Indonesia sangat bergantung dari sektor pajak. Menurut Undang-Undang No.28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah:

“Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak terbagi menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah:

“Kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Jenis pajak daerah (pajak provinsi) terbagi dalam beberapa jenis, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Tentang Pajak Kendaraan Bermotor, pajak kendaraan bermotor adalah:

“Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air”.

Menurut data dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset (BPKA) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar 1.776.938 unit. Dimana jumlah ini mengalami peningkatan dari tahun 2017 sebesar 6.44% dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar 1.669.457 unit. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan setiap tahunnya, jumlah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga meningkat. Pada tahun 2018, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber penerimaan terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) DIY dimana penghasilan dari pajak tersebut menyumbang sekitar 36,79% dari total PAD DIY. Akan tetapi masyarakat masih banyak yang belum sadar dan masih bersifat pasif dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan seperti adanya persepsi masyarakat bahwa mengurus pembayaran kendaraan bermotor merupakan hal yang sulit dan menghabiskan waktu karena proses pengerjaannya cenderung bertele-tele dan antrean saat membayar pajak cukup melelahkan dan

menghabiskan waktu. Anggapan masyarakat tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut mengakibatkan penerimaan PKB menjadi belum maksimal. Tentu hal ini perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah mengingat bahwa PKB merupakan salah satu sumber PAD terbesar yang berdampak pada pembangunan sarana dan prasarana di DIY yang ditujukan untuk mensejahterakan masyarakat di DIY.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dikalangan masyarakat tersebut, pemerintah DIY melakukan inovasi-inovasi program yang ditujukan untuk menarik minat masyarakat untuk membayar pajak. Terdapat inovasi terbaru yang dilakukan oleh pemerintah DIY yaitu *e-SAMSAT* dan *e-POSTI (Perkakas Paos Titian)* yang mana inovasi tersebut mendapat apresiasi dari Wakil Presiden Republik Indonesia, Jusuf Kalla dan masuk kedalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 (www.jogjaprovo.go.id). Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22, *e-SAMSAT* merupakan salah satu unit pembantu Kantor Bersama SAMSAT yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana prosedur serta sarana dan kewenangan disusun sesuai dengan kebutuhan masing-masing wilayah dengan tetap mengacu pada Peraturan Presiden. Lebih lanjut, berdasarkan perjanjian nota kesepahaman atau *memorandum of understanding* (MoU), *e-SAMSAT* DIY adalah layanan SAMSAT yang diselenggarakan oleh SAMSAT Yogyakarta melalui jaringan elektronik Bank Pembangunan Daerah (BPD) Daerah Istimewa Yogyakarta. Direktur Utama Bank BPD DIY, Santoso Rohmad menyampaikan bahwa *e-SAMSAT* menghilangkan batas wilayah pembayaran pajak

dimana wajib pajak tidak harus melakukan pembayaran pajak sesuai dengan wilayah Kabupaten/Kota dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan pada jaringan ATM Bank BPD DIY yang tersebar di seluruh wilayah DIY selama 24 jam, (www.jogjaprovo.go.id).

Lebih lanjut, demi memudahkan wajib pajak dalam mengesahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Bermotor setelah pembayaran pajak, pemerintah mengembangkan inovasi terbaru dari *e-SAMSAT* yaitu *e-POSTI*. *e-POSTI* DIY adalah mesin yang melayani pencetakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Bermotor setelah pembayaran pajak melalui layanan ATM BPD DIY. *POSTI* sendiri merupakan singkatan Bahasa Jawa dari *Perkakas Paos Titian* atau dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai alat pajak kendaraan. Dengan adanya mesin ini, wajib pajak tidak perlu lagi bertemu secara langsung dan mengantre untuk mengesahkan STNK dengan petugas pelayan pajak, sehingga dapat membantu mempercepat pengesahan STNK dan mencegah keterlambatan membayar pajak kendaraan bermotor.

Penerapan sebuah teknologi baru (dalam penelitian ini mesin *e-POSTI*) pasti selalu membawa perubahan perilaku pengguna (*user behavior*) dan selalu berkaitan dengan seberapa besar pengguna (wajib pajak) dapat menerima dan memahami teknologi tersebut. Dari hasil pra-survey peneliti yaitu wawancara dengan salah satu karyawan BPKA yang juga menjadi salah satu anggota tim pencetus *e-POSTI* dan beberapa karyawan di SAMSAT Kota Yogyakarta, serta dari beberapa masyarakat Yogyakarta mengatakan bahwa walaupun *e-POSTI*

sudah ada sejak akhir tahun 2016 namun wajib pajak kendaraan bermotor yang sudah memanfaatkan *e-POSTI* tersebut masih sedikit. Masalah selanjutnya adalah sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan SAMSAT masih belum maksimal karena dari beberapa masyarakat yang diwawancarai mengatakan bahwa mereka tidak tahu tentang *e-POSTI*. Oleh karena itu, untuk melihat apakah penerapan *e-POSTI* dapat diterima oleh masyarakat atau tidak, perlu dilakukan pengukuran dengan suatu model analisis keberhasilan penerimaan sebuah teknologi. Terdapat beberapa model analisis penerimaan Teknologi Informasi salah satunya yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan sebuah model penerimaan teknologi yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model penerimaan teknologi ini pertama kali dikenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 dengan menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam pengembangannya, model TAM telah banyak dipakai dan dikembangkan kembali oleh banyak peneliti seperti Adams et al. (1992), Szajna (1994), dan Igbaria et al (1997), lalu dikembangkan lagi oleh Venkatesh dan Davis (2000) hingga memunculkan ekstensi model dari TAM dengan menambahkan konstruk variabel eksternal. Lalu dikembangkan lagi oleh Zhou et al (2007) yang mengembangkan model baru dari TAM yang disebut *online shopping acceptance model* (OSAM) untuk meneliti perilaku belanja online, Shafeek (2011) yang meneliti tentang penerimaan sistem *e-Learning system* untuk para pengajar. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa TAM merupakan sebuah model

penerimaan yang parsimoni (yaitu model yang sederhana tapi valid) dan terus berkembang seiring dengan munculnya teknologi-teknologi informasi baru. Sehingga model TAM cocok untuk diadopsi dalam penelitian yang berkaitan dengan penerimaan sebuah teknologi baru dan teknologi informasi yang diteliti yaitu *e-POSTI* yang baru diluncurkan pada bulan Desember tahun 2016 lalu.

Penelitian yang menggunakan model TAM sebagai model analisis diterima atau tidaknya sebuah sistem informasi dan teknologi oleh pengguna telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto (2015) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk mengadopsi teknologi *online ticketing* di kalangan masyarakat di DIY. Penelitian ini menggunakan 4 konstruk variabel dalam TAM yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap penggunaan, dan niat untuk menggunakan *online ticketing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat berperilaku (*behavioural intention to use*) seseorang untuk bisa menerima dan menggunakan teknologi *online ticketing* pada responden di Daerah Istimewa Yogyakarta dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) responden terhadap teknologi *online ticketing*. Sementara sikap responden terhadap teknologi *online ticketing* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan kegunaannya (*perceived usefulness*).

Penelitian lain yang menggunakan teori TAM yakni penelitian yang dilakukan oleh Destiana (2012). Peneliti membahas mengenai analisa penerimaan siswa SMA N 1 Wonosari terhadap penerapan sistem *e-learning* dengan menggunakan 4 konstruk yang terdapat pada model TAM yakni persepsi

kemudahan, persepsi kegunaan, sikap penggunaan, dan penerimaan sistem *e-learning*. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan sikap penggunaan, persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan dan penerimaan sistem *e-learning*, sedangkan sikap pengguna tidak berpengaruh terhadap penerimaan sistem *e-learning*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Adriansyah, dkk (2016) yang meneliti tentang penerimaan dan penggunaan *E-Vote* sebagai sebuah media baru untuk melakukan pemilihan raya mahasiswa menggunakan 4 konstruk variabel dalam TAM yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude*), dan niat untuk menggunakan *E-Vote* (*behavior intention*). Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan bahwa semua variabel yang digunakan yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude*, *behavior intention*, berpengaruh positif terhadap penerimaan mahasiswa terhadap teknologi *E-Vote*.

Berdasarkan uraian dan hasil dari penelitian terdahulu, peneliti ingin meneliti penerimaan sebuah sistem pelayanan pembayaran pajak baru yaitu *e-POSTI* dengan objek di SAMSAT Kota Yogyakarta. Alasan pemilihan SAMSAT yang berada di Kota Yogyakarta karena SAMSAT Kota Yogyakarta menjadi SAMSAT yang pertama kali menerapkan inovasi mesin *e-POSTI* dan berdasarkan data dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset (BPKA) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), jumlah kendaraan bermotor yang melaksanakan pembayaran PKB dan BBN-KB sampai dengan bulan Desember tahun 2018 di wilayah Kota Yogyakarta sebanyak 289.479 unit atau sebesar 16,3% dari jumlah total

kendaraan bermotor yang melaksanakan pembayaran PKB dan BBN-KB pada tahun 2018 yaitu sebanyak 1.776.98 unit, dimana jumlah ini merupakan jumlah terbesar ketiga di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Menurut uraian dan informasi yang diperoleh tersebut, maka peneliti mengangkat judul **Analisis Penerimaan *e-POSTI* Menggunakan *Technology Acceptance Model* di Kota Yogyakarta.**

1.2. Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang sudah disampaikan maka peneliti membuat rumusan masalah penelitian tentang penerimaan *e-POSTI* di Kota Yogyakarta dengan SAMSAT Kota Yogyakarta sebagai objek penelitian dan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis et al (1989), sehingga rumusan masalah penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pada penerimaan *e-POSTI* oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta?
2. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) pada penerimaan *e-POSTI* oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta?
3. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) pada penerimaan *e-POSTI* oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta?

4. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap niat menggunakan (*behavioral intention to use*) pada penerimaan *e-POSTI* oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta?
5. Apakah sikap penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh terhadap niat menggunakan (*behavioral intention to use*) pada penerimaan *e-POSTI* oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijabarkan pada rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis diterima atau tidaknya *e-POSTI* oleh wajib pajak kendaraan bermotor di kota Yogyakarta dengan menggunakan model pengujian *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.4. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan *e-POSTI* berdasarkan konsep pengujian TAM sehingga manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teori

Penelitian ini diharapkan bisa memberi sumbangan pemikiran, pelengkap, dan sumbangan konseptual sehingga bisa dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis.

Selain itu hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan, informasi, serta wawasan mengenai penerimaan sistem atau teknologi informasi khususnya sistem atau teknologi tentang pelayanan pembayaran pajak.

2. Kontribusi Praktek

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktek berupa saran dan informasi yang relevan bagi SAMSAT DIY untuk digunakan sebagai bahan evaluasi sehingga pelayanan pembayaran dan pengesahan menggunakan *e-POSTI* dapat ditingkatkan dengan memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi niat wajib pajak.

Lalu untuk masyarakat Yogyakarta penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai fasilitas *e-POSTI* yang telah disediakan oleh pemerintah dan berharap masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas ini kedepannya.